# Hechos para tus derechos



Personería de Itagüí

101 20201240

Itagüí, 16 OCT 2020

Doctor JHON JAIRO CHICA SALGADO Personero Municipal Itagüí

Asunto: Informe Seguimientos P.Q.R.S periodo 01 de julio al 30 de septiembre de 2020.

Respectado Doctor Chica:

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y demás decretos reglamentarios, la Oficina de Control Interno presenta Informe de P.Q.R.S de la Personería Municipal de Itagüí, correspondiente al periodo 01 de julio de 2020 al 30 de septiembre de 2020.

Este informe se presenta enfocado en la séptima dimensión de la política de Control Interno establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, bajo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

Favor publicarlo en la página Web de la Entidad.

Cordialmente,

EMILSEN VARGAS MARIN

Jefe de la Oficina de Control Interno

CC. Dra. LINA MARCELA CANO HOYOS- Secretaria General.
Dra. PAULA TRUJILLO GONZÁLEZ - Asesora de Planeación

Se envía copia del informe, por correos electrónicos.

















Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

TEMA		INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS					
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN	Emilsen Vargas	PERIODO EVALUADO	Julio 1 a 30 de septiembre de 2020				
HACE SUS VECES	Marín	FECHA DE ELABORACIÓN	Octubre 14 de 2020				

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA PERSONERIA DE ITAGUI

## PERIODO DE JULIO 1 A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

Para dar cumplimiento a lo anterior. La Oficina de Control Interno para el presente seguimiento, tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Personería Municipal de Itagüí, para el periodo de enero a septiembre de 2020 y en especial para el trimestre Julio — septiembre de 2020,; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

## **MARCO LEGAL**

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

• Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.

#### **ALCANCE**

De conformidad con la obligación establecida de la ley 1474 de 2011, articulo 76, la Oficina de Control Interno deberá presentar un informe semestral de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas y sugerencias.

De acuerdo con lo anterior, a través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2020, y teniendo en cuenta que ya se presentó la información correspondiente con corte a 30 de junio. Se hace énfasis en el trimestre Julio 1 – septiembre 30 de 2020.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Elaborar informe PQRS de la Personería Municipal de Itagüí sobre la gestión que se realiza en la Entidad de conformidad con las normas legales vigentes en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

#### **OBJETIVO ESPECIFICO:**

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad vigente frente a las PQRS interpuestas por los usuarios, de acuerdo a los requerimientos de ley a través de diferentes medios y los controles establecidos para su cumplimiento

Realizar seguimiento a las PQRS recibidas en el proceso atención al ciudadano y en general en las diferentes Delegaturas y Secretaria General Y Oficina de Control Interno.









Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

# **METODOLOGÍA**

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Software de PQRS, además de los datos obtenidos por las actas del buzón de Peticiones quejas reclamos y sugerencias

## **ENCUESTA**

La Entidad permanentemente está realizando encuestas de satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano.

El artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, establece los deberes que le asisten a las autoridades, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten. Para ello la entidad, realiza encuesta al 10% de los ciudadanos según el plan de acción de la Líder del proceso atención al Ciudadano, para evaluar el tratamiento que da a los usuarios.

## ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB

La norma establece que en la página web de todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera se establece que deberá existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

La Personería tiene dispuesto en la franja izquierda media de su página web <a href="www.personeriaitagui.gov.co">www.personeriaitagui.gov.co</a> PQRSDF, que nos remite a "presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Personería de Itagüí - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:"

Específica los termino por tipo de solicitud y Tiempos de solución y respuesta

- Denuncia (10) Diez días hábiles.
- Felicitación (30) Treinta días hábiles.
- Petición de Consulta (30) Treinta días hábiles.







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

- Petición de Documentación (10) Diez días hábiles.
- Petición de Información (15) Quince días hábiles.
- Queja (15) Quince días hábiles.
- Reclamo (15) Quince días hábiles.
- Sugerencia(30) Treinta días hábiles

Se pudo evidenciar que permanentemente se está revisando la página para hacer seguimiento a las PQRS.

En la página se explica los estados por los que debe pasar la solicitud:

## ESTADOS POR LOS QUE DEBE PASAR SU SOLICITUD

- · Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta

Y nos remite a registrar solicitud o a verificar solicitud, según los siguientes link:

# Formulario de Registro

Los campos con (\*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

(*) Tipo de Solicitud	Sugerencia		7
Número de identificación			
Tipo de Identificación	Seleccione el	tipo de identificación	
Nombres / Razón Social			
Apellidos / Representante (*) Correo Electrónico	Legal	MANAGEMENT COMPANY	
Teléfono Celular			
Tolófono Filo			Secretary of







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

País	
Colombia	
Departamento seleccione el Departamento	
Ciudad seleccione la Ciudad	
Dirección	
Barrio o Vereda	
Código Postal	
(*) Descripción	
Adjuntar Archivos	
Seleccione uno o varios archivos.	
VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE	SOLICITUDES
Ingrese el código de identificación de la solicitud realizad esta se encuentra.	a, para verificar el estado en que
BUSCAR	
Regresar al Inicio	
La Gestión de las PQRS FORMA PARTE DIRECTRIZ EFICAZ AL CIUDADANO y cuyo objetivo estratégico es	
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la atención al con el fin de generar confiabilidad de los servicios de la e	







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

La demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia, de los ciudadanos y partes interesadas, que estén relacionados a la Atención al Ciudadano. Se relaciona por meses de la siguiente forma:

PERÍODO	2020
Enero	1044
Febrero	936
Marzo	775
Abril	190
Mayo	371
Junio	610
Julio	562
Agosto	508
Septiembre	916
TOTAL	5912

# EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE PQRSD

El resultado de los usuarios atendidos PQRS **por otros medios** fue de 546 al tercer trimestre del año 2020,POR DEPENDIENCIAS ASI:

DEPENDENCIA	NUMERO PQRS	PORCENTAJE
Atención al ciudadano	49	8,97%







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

10000		
Delegatura para los derechos colectivos y de ambiente	171	31,32%
Delegatura en lo penal y familia	77	14,10%
Delegatura para los derechos humanos	137	25,09%
Delegatura Vigilancia Administrativa	69	12,64%
Despacho	20	3,66%
Secretaria general	16	2,93%
Sin asignar	7	1,28%
TOTAL	546	100,00%

En el tercer trimestre se recibieron 186 PQRS por otros medios, que representa el 34.07% por trimestre acumulado en el año 2020.

DEPENDENCIA	NUMERO PQRS	PORCENTAJE
Atención al ciudadano	13	6,99%
Delegatura para los derechos colectivos y de ambiente	61	32,80%
Delegatura en lo penal y familia	32	17,20%
Delegatura para los derechos humanos	37	19,89%
Delegatura Vigilancia Administrativa	38	20,43%
Despacho	1	0,54%
Secretaria general	3	1,61%
Sin asignar	1	0,54%
TOTAL	186	100,00%



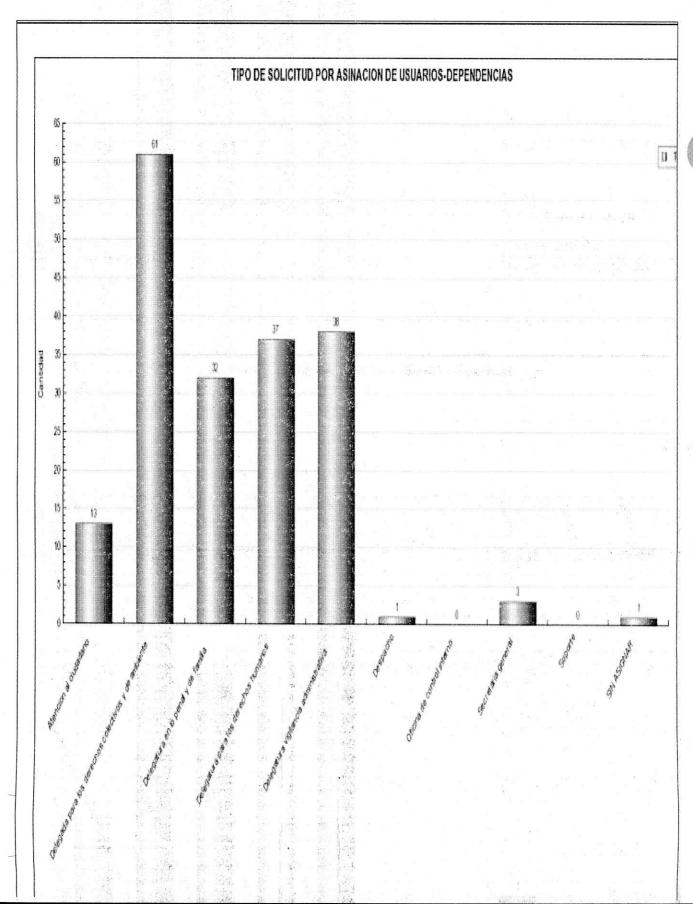




Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020



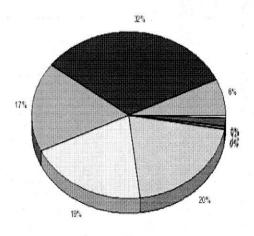


Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

# PORCENTAJES POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS Totales



- Atencion al ciudadano
- Delegada para los derechos colectivos y de ambiente
- Delegatura en lo penal y de familia
- Delegatura para los derechos humanos
- Delegatura vigilancia administrativa
- Despecho
- Oficina de control interno
- Secretaria general













Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

# TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

	Clacket	Denuncii 1	(Accus)	Dras Silicinide	Feeder 2 Greati	Adresin 2 London III	Eson Eson Eson Eson		Pelician Be Be annual Be	Point Point	Didi 1	Sten	Pedide Justin Disest	Selection des Describe des Philosophia	Sakitian Halifia	Victoria Describe A Intention on	ionali I	Totales	
llencion al ciudadano	0	1	Ş	0	0	Q	Q	0	O	7	1	0	Q			0	0	и	6.99%
Delegada para los Serechos colectivos y de ambiente	0	4	0	ŋ	0	0	0	1	3	38	1	274	ACX.	11	ı	Đ	0	61	32.4%
elegatura en lo penal y de familia	0	ı	0	0	0	0	0	Û	7	14	Ü	9	6	4	ů.	Q	0	n	17.2 %
Delegatura para los derechos humanos	0	1	0	Û	Û	0	0	0	2	26	1	0	XQ	S	2	ð	Q	IJ	19.89 %
Pelegatura vigilancia administrativa	0	4	Õ	Û	0	0	0	0	)	17	7		Š	1	6	ð	٥	Ж	20.43 %
Despacho	0	0	O	0	0	0	- 0		0		. 0	- O	A Cons	0	<b>9</b> - 3	o 1 - 0 - 1		1	0.54 %
Oficina de control Interno	0	Ó	0	Ó	0	0	0	0	Ó	0	0	0	0	0	0.	0	0	0	0%
Secretaria general	0	0	1	0	0	0	0	0.	0	0	1	0	D	0	1	0			1,61%
Soporte	0 -	0	0	0	ō	0	0	ō	0	0	0	0	Q	0	0	Û	0	0	0%
SIN ASIGNAA	0	Ó	<b>J</b>	0	0	4	0		0	-0	0	1	Ą		0	1	0 -	1	6.94%
TOTALES	Ó	12	1	0		4	0	1	15	103	11	1	1	29	4	0	0	146	100%



Library Carlo Har

Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

# **INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Citaciones	0	0	0	0	0%
Denuncia	12	0	0	12	6.45 %
Felicitación	0	0	1 .	1.4	0.54 %
Otras Solicitudes	0	0	0	0	0%
Petición de Consulta	0	0	0	0	0%
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0	0%
Petición de Documentación	0	0	0 - 1 - 1	0	0%
Petición de Documentación (T)	2	0	0	2	1.08 %
Petición de Información	3	0	12	15	8.06 %
Petición de Información (T)	23	0	80	103	55.38 %
Queja	9	0	3	12	6.45 %
Reclamo	2	0	0	2	1.08 %
Revisión al debido proceso	0	0	6	6	3.23 %
Seguimiento Derechos de Petición	5	0	24	29	15.59 %
Solicitud de Cita	0	0	4	4-1	2.15 %
Solicitud Demanda de Interdicción	0	0	0	0	0 %
Sugerencia	0	0	0	0	0%
Totales	56	0	130	186	







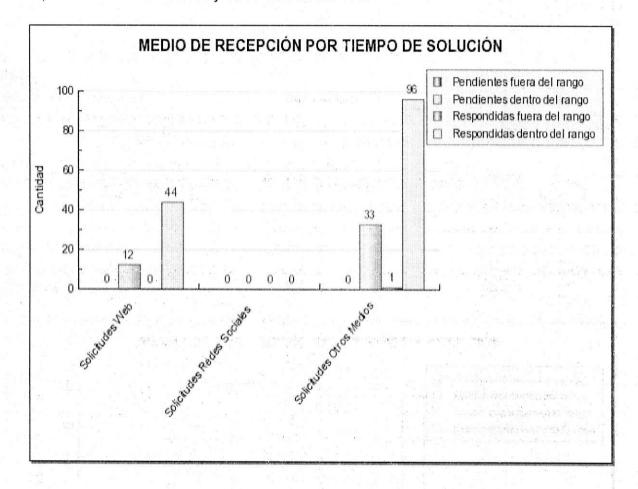
Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

#### INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD WEB Y OTROS MEDIOS

Como se puede observar en el grafico anterior, el tipo de solicitud mas representativo realizado por medio de la web y otros medios, en el tercer trimestre de 2020, es la petición de información (T) con un 55.38%, seguido de Seguimiento Derecho de petición 15.59%, Petición de información 8.06%, Denuncia 6.45%, Queja 6.45%, Revisión al debido proceso 3.23%, solicitud de cita 2.15% y otros con un 2.70%.



## MEDIO DE RECEPCION POR TIEMPO DE SOLUCION

Como se puede observar en el grafico anterior, durante el tercer trimestre del 2020, fueron respondidas fuera del rango 1 PQRS de la pagina WEB y otros medios, y pendientes de dar respueta dentro del rango 45 PQRS de la pagiana WEB y otros medios.









Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

# **ACTUACIONES REGISTRADAS ENERO A SEPTIEMBRE DE 2020**

TIPO DE CONSULTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	мауо	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
TUTELAS	88	178	38	22	31	62	41	26	75	561	9,49%
ACCION POPULAR	1		1	140						2	0,039
AMPARO DE POBREZA	4	3	7				1	1	2	18	0,309
ASESORÍA DERECHOS ADMINISTRATIVOS	4					2	2	1	18	27	0,469
ASESORÍA DERECHO CIVIL	138	88	142	56	110	132	123	119	183	1091	18,459
ASESORÍA DERECHO COMERCIAL	12	3	1	1	4	8	4	1	19	53	0,909
ASESORÍA EN EDUCACION	23	7	2			4	4	2	5	47	0,799
ASESORÍA PENSION	19	25	18	4	5	10	7	10	10	108	1,839
ASESORÍA EN SALUD	249	146	210	30	73	107	124	99	127	1165	19,719
ASESORÍA FALLO DE TUTELA	5	3	2	1	5	4	6	3	7	36	0,619
ASESORÍA DE FAMILIA	86	51	45	7	11	26	34	24	43	327	5,539
ASESORÍA DE INTERDICCION	4	2	2			1	2	1	2	14	0,249
ASESORÍA LABORAL	78	29	49	31	42	51	38	30	53	401	6,789
ASESORÍA VICTIMAS	86	75	65	12	16	33	38	47	93	465	7,879
ASESORÍA PENAL	50	33	27	3	6	17	4	11	19	170	2,889
ASESORÍA PROPIEDAD HORIZONTAL	8	8	4		1	2	3	4	5	35	0,599
ASESORÍA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	4	7	7	1	12	12	8	10	14	75	1,279
ASESORÍA TRANSITO	17	12	12		5	9	5	7	15	82	1,399
CITACIONES VIGILANCIA	6	6	5		1	1	3	4	12	38	0,649
ASESORÍA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	22	2	5	. 5	13	56	52	50	55	260	4,409
DECLARACION DESPLAZAMIENTO	25	24	19	1		7	2	4	7	89	1,519
DECLARACIONES	•	5				4	3	1		13	0,229
DEMANDA DE INETRDICCION	8	4	3						1	16	0,279
DERECHO DE SUCESION	3	5	1			1	2	5	13	30	0,519
DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	. 5	23	22		3	4	3	2	4	66	1,129
DERECHO DE PETICION	33	92	25	6	18	30	21	29	76	330	5,589
DERECHOS CONSUMIDOR	3	4	2	1		1			2	13	0,229
IMPUGNACION			1							1	0,029
INCIDENTE DE DESACATO	34	72	34	9	9	15	14	10	26	223	3,779
MEMORIAL	4	6	3		2 3 4	11 11	4		3	20	0,349







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

TOTAL	1044	936	775	190	371	610	562	508	916	5912	100,00%
REVOCATORIA	1					1			1	2	0,03%
RECURSO DE REPOSICION	2	10	6		1	1	4	3	3	30	0,51%
RECLAMACION DIRECTA	1					, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,				1	0,02%
QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLCIO	4	7	10	=1	1	5	5	4	22	58	0,98%
MIGACION VENEZUELA	17	6	- 7		- 4	5	5	=•	1	45	0,76%

De enero 1 al 30 de septiembre de 2020, las Asesorías en salud fueron 1165 con un 19.71%% de participación; las asesorías derecho civil totalizaron 1091, es decir un 18.45% del total de las atenciones durante el periodo; Tutelas 802, equivale al 9.49%; Asesoría víctimas con 465, equivale al 7.87%

OCUPACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	22	61	15	7	7	20	28	22	43	225	3,81%
AMA DE CASA	346	327	208	24	57	161	140	145	188	1596	27,00%
DESEMPLEADO	122	95	98	40	75	76	81	52	65	704	11,91%
DESPLAZADO	5	17	10	8	13	14	13	12	11	103	1,74%
DESCAPACITADO	3	21.	9	2	6	7	3	3	5	59	1,00%
EMPLEADO	222	193	167	22	50	54	54	56	134	952	16,10%
ESTUDIANTE	19	14	11	4	2	7	8	9	15	89	1,51%
HABITANTE DE CALLE	0.	0	1 1		Sin s	il Kilos	2	1	1	5	0,08%
INDEPENDIENTE	135	127	127	33	78	95	74	78	120	867	14,67%
JEFE DE HOGAR	0	0	1	1	1	12	14	8	. 20	56	0,95%
MADRE CABEZA DE HOGAR	1	0	0	3	4	10	10	16	12	56	0,95%
PENSIONADO	64	37	50	5	. 7	7	15	12	16	213	3,60%
PROFESIONAL	2	12	9		2	5	3	**	1	34	0,58%
SINCLASIFICAR	103	32	69	42	69	142	117	94	285	953	16,12%
TOTAL	1044	936	775	190	371	610	562	508	916	5912	100,00%

De enero 1 al 30 de septiembre, 2020, Se puede observar que un porcentaje del 16.12% ha sido incluido a la base de datos sin clasificar, lo que genera inconvenientes en la toma de decisiones y procesos de innovación que podría generar la Entidad, por lo que se requiere que se registre adecuadamente la condición de los usuarios.







ne ha traffer

Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

De enero 1 al 30 de septiembre, 2020, Las amas de casa se encuentran con un 27.00%, para un total de 1.596 mujeres amas de casa, la condición de empleado 952 con un 16.10%, seguidamente esta los independientes para un total en el periodo evaluado de 867 con un 14.67%; los desempleados con 704 que equivale al 11.91%.

# ATENCIONES POR LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS. ENERO 1 A 30 DE SEPTIEMBRE 2020.

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	МАУО	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJI
SIN ASIGNACION	4	6	6	3	6	7		. 3	7	42	0,71%
AMAGA		1								1	0,02%
ANDES ANTIOQUIA					4 7 2			1 TO 10 TO 1	1	1	0,02%
APARTADO	2			- 10				an the		2	0,03%
BARBOSA		1	-							1	0,02%
BARRANQUILLA - ATLANTICO					2					2	0,03%
BELLO	1	5	1			1	2		3	13	0,22%
BETULIA ANTIOQUIA					7				1	1	0,02%
BOGOTA CUNDINAMARCA	1					H =	1		1	3	0,05%
BOLIVAR			1				1	-		2	0,03%
CACERES ANTIOQUIA							2		2	4	0,07%
CALDAS	5	3	15		1	2			2	28	0,47%
CARMEN DE VIBORAL ANTIOQUIA								1		1	0,02%
CISNEROS ANTIOQUIA									3	3	0,05%
CONCORDIA	1					. 1		71.		2	0,03%
COPACABANA	1			× ×					2	3	0,05%
CORDOBA - NARIÑO	1									1	0,02%
CUCUTA NORTE DE SANTANDER	1								4 0 1 1	1	0,02%
DABEIBA		1								1	0,02%
DON MATIAS ANTIOQUIA									2	2	0,03%
ENVIGADO	16	6	4	2	4	2	3	1	7	45	0,76%
FREDONIA		2	1							1	0,02%
GUAPI CAUCA							3	1		1	0,02%
GUATAPE	1									1	0,02%
GUATICA RISARALDA			104					1		1	0,02%







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

TOTAL	1044	936	775	190	371	610	562	508	916	5912	100,00%
YOLOMBO	100		1							1	0,02%
VENECIA ANTIOQUIA								1		1	0,02%
TUKUA - VALLE						1				1	0,02%
TAMESIS ANTIOQUIA	1									1	0,02%
SANTA ROSA DE OSOS	1	1					to a			2	0,03%
SANTA BARBARA	1							1		2	0,03%
SABANETA	4	3	1		4	1	1	5	5	24	0,41%
SABANA LARGA ANTIOQUIA								1	of an office	1	0,02%
RIEONEGRO	1	5 a 6			1					2	0,03%
RETIRO		1			2.27		N N N N N N N N N N N N N N N N N N N	1		2	0,03%
QUIBDO -CHOCO		1								1	0,02%
PEREREIRA - RISARALDA		1		. 1						1	0,02%
MONTEBELLO			1	1 4 2					1	2	0,03%
MEDELLIN	97	78	87	18	47	88	61	58	133	667	11,28%
MARINILLA			-17		1	2				2	0,03%
LIBORINA ANTIOQUIA							1			1	0,02%
LETICIA AMAZONAS					30				2	2	0,03%
LA UNION			1	-				2		1 .	0,02%
LA ESTRELLA	11	11	8	2	2	.2	10	2	7	55	0,93%
LA CEJA ANTIOQUIA									1	1	0,02%
JARDIN	2			1	-3.7		1	ragini in		4	0,07%
ITUANGO ANTIOQUIA			1	10000	V -			1		1	0,02%
ITAGUI	892	816	647	164	303	503	479	431	736	4971	84,08%
ISTMINA - CHOCO					1					1	0,02%
HELICONIA		1	1						0 / 150	2	0,03%

A pesar que se atendió a ciudadanos de 50 municipios diferentes a Itagüí, el porcentaje de atenciones a usuarios del municipio es muy alto 84.08% durante los tres trimestres transcurridos del 2020.







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

## BUZON

El Buzón de Sugerencias, Es un canal de comunicación que tiene como objetivo recibir las observaciones, sugerencias, quejas y comentarios de felicitación de la comunidad sobre los *servicios* que presta la Personería, con el fin de poder mejorar su funcionamiento o corregir las desviaciones que puedan producirse.

Dado el análisis realizado al Buzón de sugerencias de la entidad en peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias, del primer semestre del año 2020, se realizó 40, aperturas al Buzón, las cuales fueron las siguientes:

# Quejas: 4

- Funcionario ingresa a establecimiento privado sin autorización.
- · Mejorar la atención al público.
- Falta de atención de las niñas de Personería.
- Mal servicio de los abogados de Público.

# Sugerencia: 1

Clave de WIFI sea de uso público.

## Petición: 2

- Solicitud ayuda humanitaria para población Venezolana.
- Solicitud de Protocolo para ingreso a la entidad.

#### Felicitación: 1

Agradecimientos por Gestión ante Hospital San Rafael No.

J. 18 4 5 0

De los ocho (8) requerimientos de los ciudadanos a cada uno de ellos se le ha dado trámite correspondiente.

Es importante anotar que el buzón se revisa semanalmente en presencia de un usuario.







Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

## **RECOMENDACIONES**

 Retroalimentación permanente sobre atención al ciudadano para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

- Se puede observar que un porcentaje del 16.12% ha sido incluido a la base de datos sin clasificar, lo que genera inconvenientes en la toma de decisiones y procesos de innovación que podría generar la Entidad, por lo que se requiere que se registre adecuadamente la condición de los usuarios.
- Se recomienda realizar las respectivas entrevistas, encuestas al usuario que de una u otra forma realicen una solicitud o una recepción de una PQRSD, esto con el fin de notar el grado de satisfacción de ellos.
- Se evidenciaron algunos requerimientos ciudadanos que se cerraron de manera incorrecta, por lo tanto se sugiere realizar una revisión de la vigencia 2020 con el fin de corregir esta situación

#### CONCLUSIONES

- En el tercer trimestre del año 2020 se evidencio que se dio respectivo trámite a todos los derechos de petición y solicitudes presentados por parte de los usuarios y dentro de los términos establecidos por la Ley (Ley 1755 del 30 de Junio de 2015.)
- Cumplir con la normatividad vigente respecto a los términos para el trámite y solución de PQRS, en especial lo establecido en la ley 1755 del 30 de Junio de 2015 y demás normas complementarias.
- En la Personería se cuenta con todos los mecanismos para recepción de PQRSD tanto de forma escrita en el buzón y de forma virtual la cual se encuentra en la página web de la entidad sitios donde todos los usuarios pueden solicitar estas peticiones.

EMILSEN VARGAS MARIN
Jefe Ofigina de Control Interno.



